

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

งานบริหารและสื่อสารองค์กร คณะเกษตรศาสตร์ เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการด้านการบริหารงานทั่วไปของคณะเกษตรศาสตร์ ประกอบด้วย 4 หน่วยงานย่อย ได้แก่ หน่วยสารบรรณ หน่วยการเจ้าหน้าที่ หน่วยยานพาหนะ และหน่วยอาคารและสถานที่ มีภารกิจหลักในการส่งเสริม สนับสนุน อำนวยความสะดวก ประสานงาน และพัฒนาคุณภาพการบริหารเพื่อสนองตอบภารกิจของคณะเกษตรศาสตร์

หน่วยการเจ้าหน้าที่ เป็นอีกหน่วยงานหนึ่งที่มีภารกิจหลักเกี่ยวกับการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล ซึ่งแบ่งตามโครงสร้างหน่วยการเจ้าหน้าที่ ดังนี้ งานด้านบริหารงานบุคคล ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการสรรหาบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงาน การเลื่อนขั้นเงินเดือน การประเมินผลการทดลองการปฏิบัติงาน การลาออกจากราชการ งานด้านพัฒนาและฝึกอบรม ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการลาศึกษาต่อ ฝึกอบรม ศึกษาดูงานและปฏิบัติการวิจัย ทั้งในประเทศและต่างประเทศ การฝึกอบรมบุคลากรใหม่ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน การลาเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการ งานด้านทะเบียนประวัติ ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการปรับวุฒิ เพิ่มวุฒิ การเปลี่ยนข้อมูลส่วนบุคคล การขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ การลาประเภทต่าง ๆ งานด้านสวัสดิการ ปฏิบัติงานเกี่ยวกับ สิทธิประโยชน์ด้านต่าง ๆ ของบุคลากร งานด้านจรรยาบรรณและสอบหาข้อเท็จจริง ปฏิบัติงานเกี่ยวกับ การสอบหาข้อเท็จจริงกรณีกระทำผิดวินัยด้านต่าง ๆ การติดตามการปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

ทรัพยากรมนุษย์ เป็นกลุ่มบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถในการทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร ความสำเร็จจะเกิดขึ้นได้จะต้องรู้จักเลือกใช้กลยุทธ์ที่ถูกต้องและเหมาะสมมาประกอบการปฏิบัติงานจึงจะนำมาซึ่งความสำเร็จสูงสุดได้ (ทองฟู ศิริวงศ์, 2550) ซึ่งทรัพยากรมนุษย์ถือได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญที่จะทำให้องค์กรขับเคลื่อนไปสู่เป้าหมายของความสำเร็จ ในการปฏิบัติงานจึงจำเป็นที่จะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของแต่ละบุคคล

การประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นขบวนการที่นำผลการปฏิบัติงาน มาประเมินผลงานที่ได้ปฏิบัติมาในระยะเวลาหนึ่งว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรได้วางไว้และเป็นกระบวนการทบทวนการปฏิบัติงานอย่างมีระบบโดยเน้นผลสำเร็จของพนักงานแต่ละคนกับเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ เพื่อผู้บริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์จะได้นำไปใช้ในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การเลื่อนเงินเดือน เป็นต้น (ทองฟู ศิริวงศ์, 2550)

ปัจจุบันคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีโปรแกรมที่ใช้สำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะเกษตรศาสตร์ ซึ่งมีเกณฑ์การประเมินเป็นไปตามประกาศคณะกรรมการบริหารงานบุคคล ประจำมหาวิทยาลัยขอนแก่น (ฉบับที่ 7/2558) เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยและลูกจ้างของมหาวิทยาลัย และตามประกาศคณะกรรมการบริหารงานบุคคล ประจำมหาวิทยาลัยขอนแก่น (ฉบับที่ 1/2559) เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของ

ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา โปรแกรมการประเมินผลการปฏิบัติงาน E-workload ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายวิชาการ และ S-workload ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน เป็นการพัฒนาโปรแกรมโดย ศาสตราจารย์มนตรีชัย ดวงจินดา เมื่อ ปี พ.ศ. 2555 ซึ่งในขณะนั้นได้ดำรงตำแหน่งคณบดีคณะเกษตรศาสตร์ ตลอดระยะเวลาการใช้งาน 8 ปีที่ผ่านมา การใช้โปรแกรมการประเมินผลการปฏิบัติงาน E-workload และ S-workload มักพบปัญหาในการใช้งานบ่อยครั้ง ส่วนหนึ่งมีข้อจำกัดในการใช้งาน เนื่องจากการพัฒนาโปรแกรมขึ้นเองโดยไม่ได้จ้างนักเขียนโปรแกรม ดังนั้นการวิเคราะห์นี้ จึงมีเป้าหมายในการรวบรวมปัญหา สาเหตุของปัญหา เพื่อหาแนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อศึกษาการใช้โปรแกรม E-workload โปรแกรม S-workload และฟอร์มการประเมินของบุคลากรคณะเกษตรศาสตร์
- 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะเกษตรศาสตร์
- 3) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะเกษตรศาสตร์

1.3 ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตการใช้ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานและการปรับปรุงประสิทธิภาพระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะเกษตรศาสตร์ศึกษาจากผู้ใช้ระบบการประเมิน E-workload และ S-workload ซึ่งเป็นบุคลากรคณะเกษตรศาสตร์ ทั้งสายวิชาการ และสายสนับสนุน ประเภทข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และลูกจ้างของมหาวิทยาลัย จำนวนทั้งหมด 207 คน

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) สร้างความเข้าใจในระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรคณะเกษตรศาสตร์
- 2) ทราบถึงปัญหาที่เกิดจากระบบการประเมินในปัจจุบัน
- 3) มีแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้โปรแกรมการประเมินผลการปฏิบัติงาน

1.5 คำนิยามศัพท์

บุคลากร หมายถึง บุคลากรคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น สายวิชาการ และสายสนับสนุน ประเภท ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และลูกจ้างของมหาวิทยาลัย

โปรแกรม E-workload หมายถึง โปรแกรมการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร สายวิชาการ ประเภท ข้าราชการ และพนักงานมหาวิทยาลัย

โปรแกรม S-workload หมายถึง โปรแกรมการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร สายสนับสนุน
ประเภท ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และลูกจ้างของมหาวิทยาลัย

บทที่ 2

เอกสารและการทบทวนวรรณกรรม

งานวิเคราะห์ เรื่อง การศึกษาปัญหาการใช้ระบบโปรแกรมการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะเกษตรศาสตร์ มีการรวบรวมเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้

1. ความหมายการประเมินผลการปฏิบัติงาน
2. วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน
3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความหมายการประเมินผลการปฏิบัติงาน

दनัย เทียนพุด (2547) ได้ให้ความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ การประเมินผลการปฏิบัติงานนั้น มีชื่อเรียกทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษแตกต่างกันออกไป เช่น Performance Evaluation, Performance Appraisal, Merit Rating ฯลฯ แต่ความหมายก็ยังคงหมายถึงการประเมินผลการปฏิบัติงานในส่วนของการจัดการทรัพยากรบุคคลนั่นเอง

ชูชัย สมितिไกร (2547) ได้ให้ความหมายการประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ การพิจารณาตัดสินอย่างเป็นทางการเพื่อบ่งชี้ว่าบุคลากรปฏิบัติงานได้ดีเพียงไร และสื่อสารให้บุคลากรทราบถึงผลการพิจารณานั้น ๆ โดยปกติองค์กรต่าง ๆ มักจะมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นทางการปีละอย่างน้อย 1-2 ครั้ง ด้วยเหตุนี้การประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นทางการจึงเป็นเสมือนการสรุปผลการปฏิบัติงานในรอบ 6 เดือน หรือหนึ่งปีของบุคลากร และองค์กรก็มักนำผลของการประเมินนี้ไปใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาความดีความชอบของบุคลากร รวมทั้งการกำหนดแผนพัฒนาบุคลากรด้วย

เสนาะ ดิยาว (2522) ได้ให้ความหมายการประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ระบบที่จัดทำขึ้นเพื่อหาคุณค่าของบุคคลในแง่ของการปฏิบัติงานและสมรรถภาพในการพัฒนาตนเอง

บวร ประพฤติดี (2520) ได้ให้ความหมายการประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กระบวนการที่ผู้บังคับบัญชาใช้ในการตัดสินเกี่ยวกับพนักงานในด้านการปฏิบัติงาน

จากการให้ความหมายการประเมินผลการปฏิบัติงานของ ดนัย เทียนพุด ชูชัย สมितिไกร เสนาะ ดิยาว บวร ประพฤติดี มีความเห็นสอดคล้องกันสรุปได้ว่า สิ่งที่สำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นมุ่งเน้นถึงสิ่งที่บุคลากรปฏิบัติ (Performance) ให้เป็นไปตามภาระงานที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

2.2 วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน

อลงกรณ์ มีสุทธา (2532) ได้ศึกษาวิธีการเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน ที่มีวิวัฒนาการจากอดีตจนถึงปัจจุบัน สามารถแบ่งรูปแบบวิธีการประเมินได้เป็น 4 ลักษณะใหญ่ ๆ คือ

- 1) วิธียึดคุณลักษณะบุคคลเป็นหลัก
- 2) วิธียึดพฤติกรรมการทำงานเป็นหลัก
- 3) วิธียึดผลสำเร็จของงานหรือวัตถุประสงค์เป็นหลัก
- 4) วิธีผสมผสาน

William B. Walf (1962) การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง วิธีการที่ผู้บังคับบัญชาได้บันทึกถึงความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของคนงานในระยะเวลาที่กำหนดไว้

Bernadin & Beatty (1984) ได้จำแนกวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็น 3 ประเภท ได้แก่

- 1) วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบเปรียบเทียบกับเกณฑ์ (Absolute judgment approach)
- 2) วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบเปรียบเทียบระหว่างบุคคล (Relative judgment approach)
- 3) วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบเน้นผลลัพธ์ (Outcome-oriented approach)

จากการให้ความหมายวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน ของ อลงกรณ์ มีสุทธา William B. Walf และ Bernadin & Beatty มีความเห็นสอดคล้องกันสรุปได้ว่า เป็นวิธีการที่ผู้บังคับบัญชาประเมินบุคคล โดยมีการตั้งหลักเกณฑ์การประเมินในส่วนของงานหลัก พฤติกรรม และผลสำเร็จของงาน

2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

อลงกรณ์ มีสุทธา และ สมิต สัจฉกร (2549) ตามหลักการประเมินผลการปฏิบัติงาน เครื่องมือหลักที่ต้องใช้เพื่อให้การประเมินเป็นไปอย่างถูกต้องชอบธรรม มีความเชื่อถือได้ และมีความเที่ยงตรง ประกอบไปด้วยเอกสาร 4 อย่าง ได้แก่

- 1) ใบกําหนดหน้าที่งาน (Job Description)
- 2) มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standard)
- 3) แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal Form)
- 4) ระเบียบปฏิบัติงานบุคคลว่าด้วยการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Personnel Procedure on Performance Appraisal)

จากการให้ความหมาย เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ของ อลงกรณ์ มีสุทธา และ สมิต สัจฉกร สรุปได้ว่าเครื่องมือการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้น จะต้องมีการกำหนดข้อตกลงภาระงาน มาตรฐานกำหนดตำแหน่ง กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง และแบบประเมินผลการปฏิบัติงาน

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พรวิñas ช่วงสิมมา, ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน (2561) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง การพัฒนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ สำนักงานสถิติจังหวัด พบว่า พนักงานราชการกลุ่มที่มีผลการปฏิบัติงานสูงสุด มีคะแนนผลการประเมินการปฏิบัติงานสูงกว่ากลุ่มที่มีผลการปฏิบัติงานต่ำสุด แสดงให้เห็นว่า ส่วนประกอบของระบบประเมินผลการปฏิบัติงานสามารถทำงานร่วมกันอย่างผสมผสาน จนบรรลุเป้าหมายของการประเมินและเครื่องมือวัดสามารถวัดได้ตรงตามสภาพความเป็นจริงของพนักงานราชการ ส่วนประกอบของระบบประเมินผลการปฏิบัติงานทำงานร่วมกันเมื่อเครื่องมือทั้งหมดของการจัดการผลการปฏิบัติงานมีความตรงและความเที่ยง สามารถนำมาใช้ในการวัดได้อย่างแท้จริง ผลการประเมินมีความสอดคล้องเมื่อพนักงานหนึ่งคนถูกวัดผลการปฏิบัติงานจากผู้ประเมินมากกว่าหนึ่งคน ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานย่อมมีประสิทธิภาพ

ปิ่นประภาภรณ์ กุลสุวรรณ, นันทรัตน์ เจริญกุล (2560) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง แนวทางพัฒนาการประเมินผลการปฏิบัติงานของครู โรงเรียนบ้านบางกะปิ พบว่า ผู้บริหารควรจัดให้มีการประชุมคณะครูเพื่อให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน ว่านำข้อมูลไปใช้เพื่อประโยชน์ในด้านไหนบ้าง อาทิ เพื่อประกอบการตัดสินใจสำหรับการเลื่อนขั้นเงินเดือน ที่จะส่งผลต่อขวัญและกำลังใจของครูในการปฏิบัติงาน

องอาจ นัยพัฒน์, นิภา ศรีไพโรจน์, ดวงใจ สีเขียว, นพวรรณ ศรีเกตุ (2558). ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง การพัฒนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (มศว) โดยใช้ตัวชี้วัดสำคัญรายบุคคล พบว่า บุคลากรของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มุ่งหวังให้ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่พัฒนาขึ้นมาใหม่เป็นไปเพื่อการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงาน (คือ ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และคุณลักษณะพึงประสงค์) ของบุคลากรให้ดียิ่งขึ้น มากกว่าเป็นไปเพื่อจุดประสงค์ด้านอื่นๆ (เช่น การพิจารณาความดีความชอบ และพิจารณาจ้างต่อหรือขยายสัญญาจ้าง) มีบุคลากรบางคน รู้สึกวิตกกังวลห่วงใยเกี่ยวกับความเป็นอัตวิสัย/เป็นนามธรรมของการวัดประเมินสมรรถนะ (ทั้งสมรรถนะหลักขององค์กรและสมรรถนะเฉพาะของการปฏิบัติงาน) ที่มักให้ผลของการวัดประเมินที่คลาดเคลื่อนสูงและไม่เห็นด้วยกับการนำผลการวัดประเมินสมรรถนะไปใช้ในการพิจารณาความดีความชอบที่มีส่วนได้ส่วนเสียสูง

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ของ พรวิñas ช่วงสิมมา, ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน, ปิ่นประภาภรณ์ กุลสุวรรณ, นันทรัตน์ เจริญกุล, องอาจ นัยพัฒน์, นิภา ศรีไพโรจน์, ดวงใจ สีเขียว, นพวรรณ ศรีเกตุ มีความคิดเห็นสอดคล้องกันเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน สรุปได้ว่า ก่อนการประเมินผลการปฏิบัติงานควรมีการแจ้งให้ผู้รับการประเมินได้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการประเมิน เกณฑ์การประเมิน เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินการปฏิบัติงานควรมีความตรงและความเที่ยง สามารถนำมาใช้ในการประเมินผลได้อย่างแท้จริง การวัดผลการปฏิบัติงานจากผู้ประเมินมากกว่า 1 คน จะทำให้ระบบการประเมินมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาของบุคลากรให้ดียิ่งขึ้นไป

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการ

งานวิเคราะห์ เรื่อง การศึกษาปัญหาการใช้ระบบโปรแกรมการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะเกษตรศาสตร์ มีองค์ประกอบและวิธีการดำเนินการศึกษา ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิเคราะห์ในครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากร ประเภท ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และ ลูกจ้างของมหาวิทยาลัย สายวิชาการ 78 คน สายสนับสนุน 129 คน รวมทั้งสิ้น 207 คน เก็บข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามออนไลน์ที่สร้างขึ้นด้วยโปรแกรม Google form ไปทาง E-mail โดยมีระยะเวลาการเก็บข้อมูล 15 วัน ระหว่างวันที่ 1-15 มิถุนายน 2563 หลังจากครบกำหนดระยะเวลาให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการตอบแบบสอบถาม ได้ทำการรวบรวมข้อมูลและแปรผลแบบสอบถามที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์ ซึ่งปรากฏว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามสายวิชาการ 34 คน สายสนับสนุน 27 คน รวมเป็น 62 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 29.96

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยผู้ศึกษาได้นำเสนอแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นต่ออาจารย์ที่มีความเชี่ยวชาญทางด้าน การสร้างแบบสอบถาม ผู้อำนวยการกองบริหารงานคณะ และหัวหน้างานบริหารและสื่อสารองค์กร เพื่อตรวจสอบความครบถ้วนและความสอดคล้องของเนื้อหาแบบสอบถามให้ตรงกับเนื้อเรื่องที่จะทำการศึกษาวิเคราะห์ ซึ่งแบบสอบถามประกอบด้วย คำถามปลายปิด (Close-Ended) เป็นคำถามที่มีทางเลือกให้ตอบ ให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามหรือมีความใกล้เคียงกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด และในบางข้อคำถามผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบคำถามได้มากกว่า 1 ข้อ และคำถามปลายเปิด (Open Ended Question) เป็นการตั้งคำถามที่เปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบได้อย่างมีอิสระ สำหรับองค์ประกอบของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ประเภทบุคลากร อายุ อายุราชการ การศึกษา เป็นต้น โดยลักษณะคำถามเป็นคำถามที่มีทั้งคำถามปลายปิดและคำถามปลายเปิด

ส่วนที่ 2 การใช้โปรแกรม E-workload และ S-workload และฟอร์มการประเมิน เป็นคำถามเกี่ยวกับวิธีการเข้าใช้โปรแกรมการประเมิน วิธีการแก้ไขปัญหาของผู้ใช้ระบบประเมิน ลักษณะคำถามเป็นคำถามแบบปลายปิดและปลายเปิด

ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหาที่พบเมื่อมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยแบ่งออกเป็น ปัญหาที่เกิดจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ปัญหาจากอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ปัญหาจากโปรแกรมการประเมิน เป็นต้น ลักษณะแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด โดยคำตอบเป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) ระดับการประเมินมี 3 ระดับ ดังนี้

มาก	ให้	3 คะแนน
น้อย	ให้	2 คะแนน
ไม่มีปัญหา	ให้	1 คะแนน

ส่วนที่ 4 แนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงแบบประเมิน โดยแบ่งออกเป็น ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ด้านโปรแกรมการประเมิน และด้านแบบฟอร์มการประเมิน เป็นต้น ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายเปิด

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ทำการศึกษาได้ดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ส่งแบบสอบถามซึ่งจัดสร้างขึ้นด้วยโปรแกรม Google Form ไปทาง E-mail ของกลุ่มประชากรสายผู้สอน และสายสนับสนุน ประเภท ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างของมหาวิทยาลัย **จำนวน 100 คน** โดยกำหนดช่วงระยะเวลาตอบแบบสอบถามระหว่างวันที่ 1-15 มิถุนายน 2563
2. เมื่อใกล้ถึงระยะเวลาที่กำหนดไว้ ทำการติดตามทวงถามไปยังกลุ่มเป้าหมายอีกครั้งเพื่อให้มีผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด
3. หลังจากหมดระยะเวลาที่กำหนดไว้ คือวันที่ 15 มิถุนายน 2563 ทำการปิดระบบการเปิดรับคำตอบแบบสอบถาม นำผลที่ได้มาสรุป ประเมินผล และวิเคราะห์ผลเพื่อเขียนผลการตอบแบบสอบถาม

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

นำผลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามออนไลน์ที่สร้างขึ้นด้วยโปรแกรม Google Form มาประมวลผลโดยวิธีการ ดังนี้

แบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ ประเภทบุคลากร อายุ อายุราชการ การศึกษา ประมวลผลโดยใช้ค่าสถิติโดยการเทียบเปอร์เซ็นต์คิดเป็นค่า ร้อยละ

แบบสอบถามส่วนที่ 2 การใช้โปรแกรม E-workload และ S-workload และฟอร์มการประเมิน ประมวลผลโดยใช้ค่าสถิติโดยการเทียบเปอร์เซ็นต์คิดเป็นค่า ร้อยละ

แบบสอบถามส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับปัญหาและอุปสรรค โดยระดับมีปัญหามาก จะมีคะแนนเท่ากับ 3 ระดับมีปัญหาน้อย จะมีคะแนนเท่ากับ 2 ระดับไม่มีปัญหาจะมีคะแนนเท่ากับ 1

แบบสอบถามส่วนที่ 4 แนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นคำถามปลายเปิดประมวลผลโดยการพรรณาบรรยาย ที่ได้รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพระบบการประเมินของผู้ใช้งานโปรแกรมการประเมินผลการปฏิบัติงาน

บทที่ 4 ผลการศึกษาและอภิปรายผล

งานวิเคราะห์ เรื่อง การศึกษาปัญหาการใช้ระบบโปรแกรมการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะเกษตรศาสตร์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การใช้โปรแกรม E-workload โปรแกรม S-workload และฟอร์มการประเมิน

ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 4 แนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ ประเภทบุคลากร การศึกษา อายุ อายุ-ราชการ ซึ่งผลการประมวลผลได้ข้อมูลดังตารางที่ 4.1-4.6

1) เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 62.90 และเพศชายจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 37.10 (ตารางที่ 4.1)

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. หญิง	39	62.90
2. ชาย	23	37.10
รวม	62	100.00

2) ประเภทบุคลากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 45.33 โดยแยกเป็น ข้าราชการ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.35 พนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 95.65 ของบุคลากรสายวิชาการ และเป็นบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 38.67 โดยแยกเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 79.31 และลูกจ้างของมหาวิทยาลัย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 20.69 ของบุคลากรสายสนับสนุนทั้งหมด (ตารางที่ 4.2 และ ตารางที่ 4.3)

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทสายวิชาการ

ประเภทบุคลากร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สายวิชาการ		
1. ข้าราชการ	2	4.35
2. พนักงานมหาวิทยาลัย	44	95.65
รวม	46	100.00

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทสายสนับสนุน

ประเภทบุคลากร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สายสนับสนุน		
1. พนักงานมหาวิทยาลัย	23	79.31
2. ลูกจ้างของมหาวิทยาลัย	6	20.69
รวม	29	100.00

3) อายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 51.61 รองลงมาได้แก่ อายุระหว่าง 46-55 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 24.19 อายุระหว่าง 27-35 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 19.36 และอายุตั้งแต่ 56 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 4.84 (ตารางที่ 4.4)

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ระหว่าง 27-35 ปี	12	19.36
2. ระหว่าง 36-45 ปี	32	51.61
3. ระหว่าง 46-55 ปี	15	24.19
4. อายุ 56 ปีขึ้นไป	3	4.84
รวม	62	100.00

4) **อายุราชการ** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุราชการ 6-15 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 41.93 รองลงมาได้แก่ อายุราชการ ต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 30.65 อายุราชการ 16-25 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 16.13 และอายุราชการ 25 ปีขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 11.29 (ตารางที่ 4.5)

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุราชการ

อายุราชการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ต่ำกว่า 5 ปี	19	30.65
2. 6-15 ปี	26	41.93
1. 16-25 ปี	10	16.13
2. 25 ปีขึ้นไป	7	11.29
รวม	62	100.00

5) **การศึกษา** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 54.84 รองลงมาได้แก่ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 27.42 จบการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 14.51 และต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.23 (ตารางที่ 4.6)

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	2	3.23
2. ปริญญาตรี	17	27.42
3. ปริญญาโท	9	14.51
4. ปริญญาเอก	34	54.84
รวม	62	100.00

4.2 การใช้โปรแกรม E-workload และ S-workload และฟอรัมการประเมิน

เป็นคำถามที่ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงออกถึงการมีความรู้ ความเข้าใจ ในการใช้งาน โปรแกรม E-workload และ S-workload และฟอรัมการประเมิน รวมถึงพฤติกรรมการใช้งานระบบประเมิน ดังตารางที่ 4.7- 4.10

1) ความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดใช้งานคอมพิวเตอร์ เป็น จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 (ตารางที่ 4.7)

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่แสดงถึงความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์

ความสามารถในการใช้งาน คอมพิวเตอร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ใช้งานเป็น	62	100.00
รวม	62	100.00

2) การกรอกภาระงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดกรอกภาระงานเอง จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 (ตารางที่ 4.8)

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่แสดงถึงความสามารถในการกรอกภาระงาน

การกรอกภาระงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
กรอกภาระงานเอง	62	100.00
รวม	62	100.00

3) การได้รับความรู้การใช้งานโปรแกรมการประเมิน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้รับความรู้ด้วยวิธีศึกษาจากเพื่อนร่วมงาน จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 33.87 รองลงมาได้แก่ ศึกษาด้วยตนเอง จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 32.26 และคณะจัดอบรมการใช้โปรแกรม จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 29.03 (ตารางที่ 4.9)

ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่แสดงถึงการได้รับความรู้ต่อการใช้งานโปรแกรมการประเมิน

การได้รับความรู้การใช้งาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ศึกษาจากเพื่อนร่วมงาน	21	33.87
2. ศึกษาด้วยตนเอง	20	32.26
3. คณะจัดอบรมการใช้โปรแกรม	18	29.03
4. ศึกษาจากผู้บังคับบัญชา	1	1.61
5. อื่นๆ ได้แก่ ศึกษาจากคุณกาญจนา และคุณโชคติกุล	2	3.23
รวม	62	100.00

4) การแก้ไขปัญหาในการใช้โปรแกรม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้แก้ไขปัญหโดยวิธีแจ้งหน่วยงานเจ้าหน้าที่ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 62.90 รองลงมาได้แก่ หาวิธีทำด้วยตนเอง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 17.74 และอ่านวิธีแก้ไขปัญหที่ปรากฏอยู่ในโปรแกรมการประเมิน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 9.68 (ตารางที่ 4.10)

ตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่แสดงถึงการแก้ไขปัญหาในการใช้โปรแกรม

การแก้ไขปัญหาในการใช้โปรแกรม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. แจ้งหน่วยงานเจ้าหน้าที่	39	62.90
2. หาวิธีทำด้วยตนเอง	11	17.74
3. อ่านวิธีแก้ไขปัญหที่ปรากฏอยู่ในโปรแกรม	6	9.68
4. ไม่แจ้งผู้ใด	1	1.61
5. ไม่เคยเกิดปัญหาการใช้งาน	1	1.61
6. อื่น ๆ ได้แก่ แจ้งคุณโชคติกุล สอบถามเพื่อนร่วมงาน	4	6.46
รวม	62	100.00

4.3 ปัญหาและอุปสรรคในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

เป็นคำถามที่ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงออกถึงปัญหาและอุปสรรคในการประเมินผลการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังตารางที่ 4.11-4.13

1) ปัญหาจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน พบว่า เมื่อพิจารณาปัญหาระดับมาก พบว่า ประเด็นการให้ระยะเวลาในการกรอกข้อมูลเพื่อจัดทำแบบประเมิน ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาระดับมากกว่าร้อยละ 60.66 รองลงมาคือ ปัญหาการกำหนดขั้นตอนที่ไม่แน่ชัดในการจัดทำแบบประเมิน กว่าร้อยละ 41.38 และ ปัญหาเจ้าหน้าที่ขาดความรู้ ความเข้าใจ ในการแก้ไขปัญหา ร้อยละ 37.09 (ตารางที่ 4.11)

ตารางที่ 4.11 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่แสดงถึงระดับปัญหาในการประเมินผลการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน

ปัญหาและอุปสรรคจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน	ระดับปัญหา					
	มาก		น้อย		ไม่มีปัญหา	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ ความเข้าใจ ในการแก้ไข ปัญหา (n=62)	23	37.09	23	37.09	16	25.82
2.การให้ระยะเวลาในการกรอกข้อมูลเพื่อจัดทำ แบบประเมินฯ (n=61)	37	60.66	14	22.95	10	16.39
3.กำหนดการและขั้นตอนที่แน่ชัดในการจัดทำ แบบประเมิน (n=58)	24	41.38	27	46.55	7	12.07

2) ปัญหาจากอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ พบว่า เมื่อพิจารณาระดับปัญหามาก พบว่า ประเด็นคอมพิวเตอร์ที่ใช้ไม่สามารถรองรับการใช้โปรแกรมการประเมินได้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหา ร้อยละ 48.39 อย่างไรก็ตาม ในประเด็น จำนวนคอมพิวเตอร์ที่สามารถรองรับโปรแกรมได้มีไม่เพียงพอต่อการใช้งาน และระบบอินเทอร์เน็ตที่ใช้งานไม่เสถียร ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาในระดับน้อย ร้อยละ 43.55 และ 48.39 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.12)

ตารางที่ 4.12 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่แสดงถึงระดับปัญหาในการประเมินผลการปฏิบัติงาน จากอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

ปัญหาและอุปสรรคจากอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (n=62)	ระดับปัญหา					
	มาก		น้อย		ไม่มีปัญหา	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.คอมพิวเตอร์ที่ใช้ไม่สามารถรองรับการใช้ โปรแกรมการประเมินได้	30	48.39	24	38.71	8	12.90
2.จำนวนคอมพิวเตอร์ที่สามารถรองรับโปรแกรม ได้มีไม่เพียงพอต่อการใช้งาน	18	29.03	27	43.55	17	27.42
3.ระบบอินเทอร์เน็ตที่ใช้งานไม่เสถียร	11	17.74	30	48.39	21	33.87

3) ปัญหาจากโปรแกรมการประเมิน พบว่า เมื่อพิจารณาปัญหาระดับมาก พบว่า ประเด็นเมื่อเข้าระบบแล้วไม่พบ ข้อมูลเดิมที่เคยลงข้อมูลไว้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาระดับมากกว่าร้อยละ 67.74 รองลงมาคือ ระบบของโปรแกรมไม่สามารถใช้กับคอมพิวเตอร์ได้ทุกเครื่อง ร้อยละ 66.13 และ ไม่สามารถทำแบบประเมินในระบบออนไลน์ได้ ร้อยละ 51.72 (ตารางที่ 4.13)

ตารางที่ 4.13 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่แสดงถึงปัญหาและอุปสรรคในการประเมินผลการปฏิบัติงาน จากโปรแกรมการประเมิน

ปัญหาและอุปสรรคจากโปรแกรมการประเมิน	ระดับปัญหา					
	มาก		น้อย		ไม่มีปัญหา	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.เมื่อเข้าระบบแล้วไม่พบ ข้อมูลเดิมที่เคยลงข้อมูลไว้ (n=62)	42	67.74	15	24.19	5	8.07
2.ระบบของโปรแกรมไม่สามารถใช้กับคอมพิวเตอร์ได้ทุกเครื่อง (n=62)	41	66.13	18	29.03	3	4.84
3.ไม่สามารถทำแบบประเมินในระบบออนไลน์ได้ (n=58)	30	51.72	14	24.14	14	24.14

จากการพิจารณาปัญหาและอุปสรรคในการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้ง 3 ด้าน พบว่า ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประสบ ได้แก่ เมื่อเข้าระบบแล้วไม่พบ ข้อมูลเดิมที่เคยลงข้อมูลไว้ และ ระบบของโปรแกรมไม่สามารถใช้กับคอมพิวเตอร์ได้ทุกเครื่อง ซึ่งเป็นปัญหาด้านเทคนิคที่ต้องให้ความสำคัญในการแก้ไขเป็นลำดับแรกๆ เพื่อแก้ไขปัญหาการประเมินผลการปฏิบัติงานในปีต่อ ๆ ไปให้มีความราบรื่นยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ประเด็น การให้ระยะเวลาในการกรอกข้อมูลเพื่อจัดทำแบบประเมิน ซึ่งผลการศึกษาสะท้อนว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหา มาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก การให้ระยะเวลาในการทำประเมินน้อยเกินไป หรืออาจเนื่องมาจากขาดการประชาสัมพันธ์ ดังนั้น ผู้ที่เกี่ยวข้องควรวางแผนการทำงาน กำหนดกรอบระยะเวลาที่เหมาะสม และประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับการประเมินทราบและดำเนินการได้ในเวลาที่กำหนดต่อไป

4.4 แนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ผู้ทำการศึกษาได้รวบรวมแนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน จากผู้ตอบแบบสอบถาม และได้นำมาประมวลผลโดยการแยกแนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ด้านโปรแกรมการประเมิน ด้านแบบฟอร์มการประเมิน โดยได้ข้อสรุปดังต่อไปนี้

4.4.1 การปรับปรุงประสิทธิภาพระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน

1. ควรมีทีมงานนักเขียนโปรแกรมเพื่อดูแลระบบโดยเฉพาะ
2. ควรมีการสื่อสารรูปแบบและขั้นตอนการประเมินกับผู้ใช้งานให้ชัดเจน
3. เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ และความเข้าใจในตัวโปรแกรมมากกว่านี้

4.4.2 การปรับปรุงประสิทธิภาพระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

1. ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่ดูแลด้านคอมพิวเตอร์ ให้คำแนะนำและคำปรึกษาในการลงโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อให้สามารถรองรับการใช้งานได้ตลอดเวลา และเพียงพอต่อการใช้งาน
2. ควรมีเซิร์ฟเวอร์ที่มีประสิทธิภาพมากกว่าที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน หรือทำการสำรองข้อมูลในอดีตเก็บไว้ที่แหล่งอื่น เพื่อให้มีพื้นที่บรรจุข้อมูลได้มากขึ้น และการประมวลผลมีประสิทธิภาพมากขึ้น

4.4.3 การปรับปรุงประสิทธิภาพระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านโปรแกรมการประเมิน

1. ควรปรับปรุงโปรแกรม โดยเฉพาะ ภาระงานที่ซ้ำซ้อน ภาระงานที่มาจากทำให้บริการวิชาการ มีคะแนนไม่ชัดเจน
2. โปรแกรมมีความยุ่งยาก และไม่ครอบคลุม กับผลการปฏิบัติงานจริง
3. ควรมีการปรับปรุงระบบให้สามารถใช้งานได้จริงในรูปแบบออนไลน์
4. จัดหาโปรแกรมที่สามารถใช้งานได้ง่ายและไม่ต้องเสียเวลาในการแก้ไขปัญหาเอง
5. จัดการระบบให้รองรับระบบปฏิบัติการทั้งเก่าและใหม่ และที่สำคัญระบบต้องมีการพัฒนาอยู่เสมอ
6. อยากให้มีการยกเลิกการประเมินโดยโปรแกรม S - workload ซึ่งความไม่เสถียรของโปรแกรม ทำให้ต้องใช้เวลาในการกรอกแบบประเมิน

4.4.4 การปรับปรุงประสิทธิภาพระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านแบบฟอร์มการประเมิน

1. ควรเป็นแบบฟอร์มที่สามารถใช้งานได้ง่ายถึงแม้ว่าผู้ใช้งานไม่มีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ก็ตาม
2. ควรกำหนดหลักเกณฑ์การประเมินที่สามารถแยกความแตกต่างของบุคคลได้จริง เช่นบุคคลที่ได้คะแนนระดับดีเด่น หรือระดับดีมาก
3. ควรมีการปรับปรุงตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.90 เป็นบุคลากรสายวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 45.33 มีอายุระหว่าง 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.61 มีอายุราชการ 6-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.93 การศึกษาระดับปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 54.84

5.1.2 การใช้โปรแกรม E-workload และ S-workload และฟอร์มการประเมิน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้งานคอมพิวเตอร์เป็น คิดเป็นร้อยละ 100.00 กรอกรายงานเอง คิดเป็นร้อยละ 100.00 ได้รับความรู้ด้วยวิธีศึกษาจากเพื่อนร่วมงาน คิดเป็นร้อยละ 33.87 และมีวิธีการแก้ไขปัญหาโดยแจ้งหน่วยการเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 62.90

5.1.3 ปัญหาและอุปสรรคในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

5.1.3.1 ปัญหาที่เกิดจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการให้ระยะเวลาในการกรอกข้อมูลเพื่อจัดทำแบบประเมินฯ คิดเป็นร้อยละ 60.66 การกำหนดขั้นตอนที่ไม่แน่ชัดในการจัดทำแบบประเมินฯ คิดเป็นร้อยละ 41.38 เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ ความเข้าใจในการแก้ปัญหา คิดเป็นร้อยละ 37.09 เป็นปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับมาก

5.1.3.2 ปัญหาที่เกิดจากอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการใช้คอมพิวเตอร์ที่ไม่สามารถรองรับการใช้งานโปรแกรมการประเมินได้ คิดเป็นร้อยละ 48.39 เป็นปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับมาก

5.1.3.3 ปัญหาจากโปรแกรมการประเมิน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการเมื่อเข้าระบบแล้วไม่พบข้อมูลเดิมที่เคยลงข้อมูลไว้ คิดเป็นร้อยละ 67.74 ระบบของโปรแกรมไม่สามารถใช้งานกับคอมพิวเตอร์ทุกเครื่องได้ คิดเป็นร้อยละ 66.13 และไม่สามารถทำแบบประเมินในระบบออนไลน์ได้ คิดเป็นร้อยละ 51.72 เป็นปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับมาก

5.1.4 แนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน

5.1.4.1 ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการควรมีทีมงานนักเขียนโปรแกรมเพื่อดูแลระบบโดยตรง ควรมีการสื่อสารขั้นตอนการประเมินให้ชัดเจน และเจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ ความเข้าใจในโปรแกรมมากกว่านี้

5.1.4.2 ด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าควรให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในการลงโปรแกรมการใช้งานฮาร์ดคอมพิวเตอร์ตามสาขาวิชาและหน่วยงาน เพื่อให้สามารถรองรับการใช้งานได้

5.1.4.3 ด้านโปรแกรมการประเมิน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าควรมีการปรับปรุงโปรแกรมการประเมิน ระบบการประเมินใหม่ ให้สามารถใช้โปรแกรมได้กับคอมพิวเตอร์ทุกเครื่องได้ และสามารถทำการประเมินในระบบออนไลน์ได้

5.1.4.4 ด้านแบบฟอร์มการประเมิน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ควรเป็นแบบฟอร์มที่ใช้งานได้ง่าย มีหลักเกณฑ์การประเมินที่ชัดเจนในแต่ละตำแหน่ง แต่ละประเภทของบุคลากร

บรรณานุกรม

- ชูชัย สมิทธิไกร. การสรรหา การคัดเลือก และการประเมินผล การปฏิบัติงานของบุคลากร. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547.
- दनัย เทียนพุด. ธุรกิจของ HR (3) การประเมินระบบ 360⁰ FEEDBACK. กรุงเทพฯ : โครงการ Human Capital, 2547.
- ทองฟู ศิริวงศ์. การจัดการทรัพยากรมนุษย์. ภาควิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2550.
- บวร ประพุดดี. การวัดและประเมินผลบุคคล. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2520.
- ปิ่นประภาภรณ์ กุลสุวรรณ, นันทรัตน์ เจริญกุล. แนวทางพัฒนาการประเมินผลการปฏิบัติงานของครู โรงเรียนบ้านบางกะปิ. วารสารอิเล็กทรอนิกส์ทางการศึกษา OJED ปีที่ 4 ฉบับที่ 12 ตุลาคม-ธันวาคม 2560.
- พรวิเนส ช่วงสิมมา, ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน. การพัฒนาระบบประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ สำนักงานสถิติจังหวัด. วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยขอนแก่น (ฉบับบัณฑิตศึกษา) สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. ปีที่ 7 ฉบับที่ 3 กันยายน-ธันวาคม 2562.
- เสนาะ ตีเยาว์. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2522.
- อลงกรณ์ มีสุทธา. “การศึกษาการประเมินผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานรัฐวิสาหกิจ : ศึกษาเฉพาะกรณีการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย”. สารนิพนธ์ มหาบัณฑิตคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2532.
- อลงกรณ์ มีสุทธา, สมิต สัชฌุกร. พิมพ์ครั้งที่ 10. การประเมินผลการปฏิบัติงาน การประเมินโดยใช้ Competency. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ ส.ส.ท., 2549.
- องอาจ นัยพัฒน์, นิภา ศรีไพโรจน์, ดวงใจ สีเขียว, นพวรรณ ศรีเกตุ. การพัฒนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (มศว) โดยใช้ตัวชี้วัดสำคัญรายบุคคล. วารสารศรีนครินทรวิโรฒวิจัยและพัฒนา (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์) ปีที่ 7 ฉบับที่ 14 กรกฎาคม – ธันวาคม 2558.
- Bernardin, H. J., & Beatry, R. W.. Performance appraisal : Assessing human behavior at work. Boston, MA : Kent, 1984.
- William B. Walf, The Management of Personnal, 2nd ed. California : Wadsworth Publishing Co., Inc., 1962.

ภาคผนวก

ตอนที่ 2 การใช้โปรแกรม E-workload และ S-workload และฟอร์มการประเมิน

1. ท่านใช้งานคอมพิวเตอร์เป็นหรือไม่
 ใช้งานเป็น ใช้งานไม่เป็น
2. ในการใช้โปรแกรมประเมินผลการปฏิบัติงาน ท่านกรอกภาระงานเอง หรือไม่
 กรอกภาระงานเอง ให้เจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานจัดทำ
3. ท่านได้รับความรู้การใช้งานโปรแกรมการประเมินนี้จากที่ใด
 คณะจัดอบรมการใช้โปรแกรม
 ศึกษาด้วยตัวเอง
 ศึกษาจากเพื่อนร่วมงาน
 ศึกษาจากผู้บังคับบัญชา
 อื่นๆ (โปรดระบุ)
4. หากเกิดปัญหาในการใช้โปรแกรมท่านแก้ไขปัญหาโดยวิธีใด
 หาวิธีทำให้สำเร็จด้วยตนเอง
 อ่านวิธีแก้ไขปัญหาการใช้งานที่ปรากฏอยู่ในระบบและปฏิบัติตามคำแนะนำ
 แจ้งหน่วยการเจ้าหน้าที่
 ไม่แจ้งผู้ใด
 ไม่เคยเกิดปัญหาการใช้งาน
 อื่นๆ (โปรดระบุ)

ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับปัญหา ที่ตรงกับปัญหาและอุปสรรคที่ท่านพบ

3.1 ปัญหาจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน

ข้อ	ปัญหา	ระดับปัญหา		
		มาก	น้อย	ไม่มีปัญหา
1	ความรู้ความเข้าใจในการสื่อสารและให้ความรู้แก่บุคลากร			
2	ความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหา			
3	กำหนดการและขั้นตอนที่แน่ชัดในการจัดทำแบบประเมิน			
4	ระยะเวลาที่ให้ในการกรอกข้อมูลเพื่อจัดทำแบบประเมิน			

3.2 ปัญหาจากอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

ข้อ	ปัญหา	ระดับปัญหา		
		มาก	น้อย	ไม่มีปัญหา
1	คอมพิวเตอร์ที่ใช้ <u>ไม่สามารถ</u> รองรับการใช้โปรแกรมประเมินได้ <u>เป็นอย่างดี</u>			
2	จำนวนคอมพิวเตอร์ที่สามารถรองรับโปรแกรมได้ มี <u>ไม่</u> เพียงพอต่อการใช้งาน			
3	ระบบอินเทอร์เน็ตที่ใช้งาน <u>ไม่เสถียร</u>			

3.3 ปัญหาจากโปรแกรมการประเมิน

ข้อ	ปัญหา	ระดับปัญหา		
		มาก	น้อย	ไม่มีปัญหา
1	ระบบของโปรแกรมไม่สามารถใช้กับคอมพิวเตอร์ได้ทุกเครื่อง			
2	เข้าระบบแล้วไม่พบข้อมูลเดิมที่เคยบันทึกไว้			

3	ไม่สามารถทำการประเมินผู้ได้บังคับบัญชาแบบออนไลน์ในโปรแกรมได้			
<u>ข้อ</u>	<u>ปัญหา</u>	<u>ระดับปัญหา</u>		
		<u>มาก</u>	<u>น้อย</u>	<u>ไม่มีปัญหา</u>
4	ไม่สามารถทำแบบประเมินในระบบได้ ต้องดาวน์โหลดไฟล์แบบประเมินมาทำที่เครื่องคอมพิวเตอร์ตนเอง			
5	แก้ไขข้อความและตัวเลขในแบบประเมินไม่ได้			

ตอนที่ 4 แนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน

4.1 ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน

.....

.....

.....

4.2 ด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

.....

.....

.....

4.3 ด้านโปรแกรมการประเมิน

.....

.....

.....

4.4 ด้านแบบฟอร์มการประเมิน

.....

.....

ประวัติผู้จัดทำ

ชื่อ-สกุล	นางสาวกาญจนา ราชธา
วัน เดือน ปีเกิด	13 กรกฎาคม 2523
ที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 74 หมู่ 26 ตำบลศิลา อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
ประวัติการศึกษา	ปี 2545 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์ คณะวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ประวัติการรับราชการ

ปี 2552 - 2555	ได้รับการบรรจุและแต่งตั้งพนักงานราชการ ตำแหน่งพนักงานธุรการ สังกัดงานบริหารและธุรการ คณะเกษตรศาสตร์
ปี 2556 - ปัจจุบัน	ได้รับการบรรจุและแต่งตั้งพนักงานมหาวิทยาลัย ตำแหน่งนักทรัพยากรสารสนเทศ สังกัดงานบริหารและสื่อสาร องค์กร คณะเกษตรศาสตร์